



# สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## หลักสูตร “เทคนิคการให้บริการที่ประทับใจ”

\*\*\*\*\*

### หลักการและเหตุผล

การแข่งขันของธุรกิจบนโลกที่ไร้พรมแดนเช่นทุกวันนี้ ได้ส่งผลให้ทุกวงการธุรกิจต่างต้องเร่งปรับตัวทางและคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ มาสนองตอบและให้บริการต่อลูกค้า ทั้งนี้เพื่อรักษาความอยู่รอดและความมั่นใจที่จะก้าวสู่ความยั่งยืนสืบไป “การให้บริการที่ประทับใจ” จึงนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกถึงคุณค่าคุ้มเกินราคาที่ต้องจ่ายไปกับบริการที่ได้รับ ซึ่งจะนำมาถึงการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและบอกต่อถึงคุณภาพของบริการแก่บุคคลอื่น ๆ ต่อไป

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และฝึกทักษะเกี่ยวกับงานด้านบริการในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงมีความเข้าใจถึงวิธีการส่งมอบบริการด้วยทีมงานบริการที่เป็นเลิศ

**เป้าหมายการอบรม** ผู้เข้ารับการอบรม

1. มีความรู้และความเข้าใจถึงแนวคิดที่จะต้องมีการทำงาน “ด้านบริการ” ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
2. มีความเข้าใจถึงหลักจิตวิทยาเบื้องต้น ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมที่แตกต่างของบุคคล รวมถึงสามารถนำไปปรับใช้เพื่อการควบคุมอารมณ์ และมีความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ ซึ่งจะลดปัญหาการร้องเรียนและการต่อว่าของผู้ใช้บริการลงได้
3. มีความเข้าใจถึงความสำคัญของทีมงานบริการ และสามารถปรับตนเองให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานบริการที่เป็นเลิศได้
4. มีความตื่นตัวและมีความพร้อมที่จะนำความรู้ไปพัฒนาตนเองให้เป็นนักบริการที่ดีมีคุณภาพ

### หัวข้อการอบรม

- อิทธิพลของกระแสโลกเปลี่ยนและผลกระทบต่อทุกแวดวงอาชีพ
- แนวคิดที่ดีและถูกต้องในการทำงาน “งานบริการ”
- ปัจจัยที่จะนำองค์การก้าวสู่ความเป็นเลิศในด้านบริการ
- ความสำคัญของตัวท่านกับความสำเร็จขององค์กร
- แนวทางในการสร้างความประทับใจในงานบริการ
- ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ในงานบริการ
- จิตวิทยาเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
- EQ: ความเข้าใจของบุคคล
- ความสำคัญของทีมงานบริการ
- ตัวท่าน : ความสำคัญของทีมงานบริการ
- แนวทางปฏิบัติเพื่อการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานบริการอย่างมีคุณค่า

### วิทยากร

★ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรธอร์ วัฒนชาติ วิทยากรอิสระและที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

### วัน เวลา สถานที่

รุ่นที่ 31 วันวันพฤหัสบดี-วันศุกร์ที่ 3-4 พฤษภาคม 2561 เวลา 09.00-16.00 น.

รุ่นที่ 32 วันอังคาร-วันพุธที่ 14-15 สิงหาคม 2561 เวลา 09.00-16.00 น.

ทุกรุ่นอบรม ณ ห้องประชุม ประภาศน์ อวยชัย ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์ 1

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

### คุณสมบัติผู้อบรม

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เอกชน และผู้สนใจทั่วไป รับจำนวนรุ่นละ 40 คน

### ค่าลงทะเบียนอบรม

คนละ 4,500 บาท (รวมเอกสาร อาหารว่าง-เครื่องดื่ม อาหารกลางวัน ใบรับรอง และทำเนียบรุ่น)

ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนราชการต่าง ๆ สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0409.6/ว 95 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2549 สำหรับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นสามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน

### การรับสมัคร

ผู้สนใจสมัครได้ที่ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาคารอเนกประสงค์ 1

ชั้น 5 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ โทร. 0 2613 3820-5 FAX 0 2225 7517 หรือ โอนเงินผ่าน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าพระจันทร์ ชื่อบัญชี “สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” เลขที่บัญชี 114-220817-0 เมื่อโอนเงินแล้วกรุณา ส่ง FAX หลักฐานการโอนเงินไปพร้อมกับใบสมัครหรือรายละเอียดการสมัครให้สถาบันด้วย